

# **Қаржылық қызметтер көрсету және мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қызмет көрсету бойынша әдістемелік ұсынымдар**

## **1-тарау. Кіріспе**

1. Осы Қаржылық қызметтер көрсету және мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қызмет көрсету бойынша әдістемелік ұсынымдар (бұдан әрі – Әдістемелік ұсынымдар) мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қаржылық қызметтер көрсетуді және екінші деңгейдегі банктерде, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарда, микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдарда, сақтандыру ұйымдарында (бұдан әрі – қаржы ұйымдары) оларға сапалы қызмет көрсетуді, оның ішінде қашықтан қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге бағытталған.

Әдістемелік ұсынымдарда мүмкіндіктері шектеулі адамдарға тұрмыс-тіршілігінің шектелуіне және оны әлеуметтік қорғау қажеттігіне әкеп соқтыратын ауруларға, мертігулерге (жаралануға, жарақаттарға, контузияларға), олардың зардаптарына, кемістіктерге байланысты ағза функциялары тұрақты бұзылып, денсаулығы бұзылған адамдар, оның ішінде халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (бұдан әрі – Клиент) жатады.

Халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары деп өз бетінше жүріп-тұру, көрсетілетін қызметтерді, қажетті ақпаратты алу кезінде немесе кеңістікте бағдарлану кезінде қиындық көріп жүрген адамдар түсініледі.

## **2-тарау. Жалпы ережелер**

2. Клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы тәртібін айқындау мақсатында қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

2.1. Ақпараттық қолжетімділікті қамтамасыз ету және Клиенттер үшін кең таралған бейімделген шешімдерді қолдану қажеттілігін ескере отырып, оның ішінде 2191-2012 ҚР СТ және Web Content Accessibility Guidelines 2.1-ге сәйкес веб-контенттің қолжетімділігін қамтамасыз етуді ескере отырып, сайттарды (бұдан әрі – интернет-сайттар) және мобильдік қосымшаларды әзірлеу;

2.3. Интернет-сайттар мен мобильдік қосымшаларды әзірлеу кезінде мүмкіндігінше қоғамдық ұйымдар мен мүгедектер бірлестіктері арасынан сарапшылардың ұсынымдарын ескеру, сондай-ақ әзірленген интернет-сайттар мен мобильдік қосымшаларды сарапшылардың көрсетілген санатын тарта отырып, кейіннен интернет-сайттар мен мобильдік қосымшалардың интерфейстерін (қажет болған кезде) түзете отырып, алдын ала тестілеу;

2.4. Интернет-сайттағы және мобильдік қосымшадағы жеке кабинетте Клиентке оларды алу үшін қажетті іс-қимылдардың ең аз санын қабылдай отырып, барынша талап етілетін қаржы қызметтерінің жиынтығын қашықтан алуға мүмкіндік беретін оңайлатылған интерфейсін мен функционалы бар бөлім

құру. Интернет-сайтта және мобильдік қосымшада Клиенттер үшін үлгілік, жиі кездесетін сұрақтарға жауаптарды, өнімдер мен қызметтер бойынша оңайлатылған ақпаратты және негізгі терминологияны түсіндіруді қамтитын анықтамалық бөлімнің, сондай-ақ Клиенттер үшін қызметтер, сервистер және арнайы өнімдер (олар бар болса) туралы барлық ақпарат жинақталған бөлімнің болуын көздеу;

2.5. Интернет-сайтта және мобильдік қосымшада Клиенттерге олар үшін бейімделген филиалдар мен банкоматтардың орналасуы және жұмыс кестесі туралы (Клиенттердің қандай да бір тобы үшін бейімделген шешім типі бойынша сұрыптай отырып), сондай-ақ осы филиалдарда ұсынылатын қызметтер тізбесі туралы хабарлауды көздеу.

Танысу үшін қаржы ұйымында Клиенттерге қолжетімді банкоматтардың ассистивті технологияларының, құрылғыларының және орналасуы туралы ақпаратты, сондай-ақ осындай банкоматтарды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтарды орналастыру.

Онлайн режимінде интернет-сайтта қазіргі уақытта жұмыс істемейтін құрылғылар бойынша ақпаратты көрсету;

2.6. Көңіл-күй интеллектісін дамытуға, қызметкерлердің, оның ішінде Клиенттермен тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғалардың (оның ішінде міндеттеріне қаржылық операциялар жасау кіретін мамандардың, операциялық залдың касса қызметкерлері мен менеджерлерінің) біліктілігін арттыруға, Клиенттерге қызмет көрсету қағидаттарына және ағза функциялары бұзылуының нақты түрін ескере отырып, оларға қаржылық қызметтер көрсетудің негізгі аспектілеріне ерекше назар аудару, сондай-ақ оқыту процесіне Клиенттердің дәріскер немесе жаттықтырушы ретінде қатысу мүмкіндігін көздеу.

Қарым-қатынас және ағза функцияларының әртүрлі бұзылулары бар Клиенттерге ситуациялық көмек көрсету сияқты өзара әрекеттесу аспектілеріне назар аудару, оның ішінде:

- Клиентті уақытында көзбен шолып анықтау (жолсерік-иттің, мүгедектер арбасының, көзі көрмейтін адамдарға арналған көзілдіріктің және/немесе таяқтың, есту аппаратының немесе өзге де ассистивті технологиялар мен құрылғылардың болуы);

- Клиентпен қарым-қатынас кезіндегі этикет ережелері;

- қызметкер мен Клиент қызмет көрсету аясында қажетті операцияларды жасаған кезде Клиентті алып жүру ережелері;

- қаржылық қызмет көрсету кезінде тиімді өзара іс-қимылды барынша жақсарту жолын Клиенттен тікелей нақтылау;

- ең қолайлы қызмет көрсету үшін қолжетімді шараларды қолдану;

- егер Клиент қарым-қатынастың басқа тәсілін таңдамаса, оның қасындағы адаммен емес, Клиенттің өзімен қарым-қатынас жасау;

- Клиентке қызмет көрсету процесінде стрестік факторларды барынша азайту;

2.7. Қызметкерлердің біліктілігінің тиісті деңгейін қамтамасыз ету үшін тиісті заңнамалық базадан басқа, 2006 жылғы 13 желтоқсанда Біріккен Ұлттар Ұйымы Бас Ассамблеясының 61/106 қарарымен қабылданған Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияны, Клиенттерге қызмет көрсету жөніндегі қаржы ұйымының ішкі регламенттерін, сондай-ақ анықтамалық және оқыту материалдарын зерделеу;

2.8. Қаржы ұйымының операциялық залының менеджерлері міндеттерінің тізімін Клиентке қызмет көрсету және өзіне-өзі қызмет көрсету процесінде ахуалдық көмек көрсету жөніндегі талаптармен толықтыру;

2.9. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сілтеме жасай отырып, қызметкерлерді Клиентке қаржылық қызмет көрсету мүмкін болмаған жағдайда бас тарту себептерін түсіндіре білуге үйрету. Сұрату бойынша жазбаша бас тарту ұсыну, құжатта қаржы ұйымының Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережесінде көзделген тәсілмен бас тарту себептерін нақты тұжырымдай отырып, Клиенттің қалауы бойынша қағаз тасымалдағышта немесе электрондық түрде тиісті құжат жасап, оны Клиентке, оның өкіліне не Клиенттің қатысуымен оны алып жүретін тұлғаға беру;

2.10. Байланыс орталықтарының, онлайн-чаттар мен онлайн-бейне консультациялардың қызметкерлері үшін Клиенттермен дұрыс қарым-қатынасты қамтамасыз ететін сөйлесу сценарийлерінің (скрипттердің) болуын көздеу;

2.11. Клиенттердің әртүрлі санаттарының (мүмкін болса) жұмыс істеп тұрған банкоматтарды ыңғайлы пайдалануын қамтамасыз ету үшін бейімделген шешімдерді көздеу (мүмкіндік болған кезде);

2.12. Мүмкіндігі болған кезде картаның нөмірін және қолданылу мерзімін көрсете отырып, Клиенттің төлем карточкасын алуын эмбоссирлеу әдісімен қамтамасыз ету;

2.13. Қаржы ұйымдарында Клиенттерге бірінші кезекте қызмет көрсетуді жүзеге асыру;

2.14. Қаржы ұйымының кіреберісінде ағзасының функциялары бұзылуының қандай да бір түрлері бар Клиенттер үшін осы филиалдың қолжетімділігі туралы Клиенттерді хабардар ететін таңбасы бар тақтайша орналастыру;

2.15. Клиенттерге қызметкерлерді, оның ішінде операция залының менеджерін өзінің келуі туралы хабардар етуге мүмкіндік беретін тетіктің болуын қамтамасыз ету: мысалы, қаржы ұйымының кіреберісіне арнайы батырма орналастыру, оның ішінде қаржы ұйымына кіру кезінде көмек көрсету үшін, атап айтқанда тірек-қозғалыс аппараты бұзылған Клиенттер үшін;

2.16. Клиенттің келісімі болған кезде, оның ішінде ол туралы мәліметтерде тиісті белгілер болған кезде Клиентке қызмет көрсету кезінде ілесіп жүретін адамның болуына кедергі келтірмеу;

2.17. Мүмкіндік болған кезде Клиентті қаржы ұйымында бар, оның үй-жай бойынша жайлы орын ауыстыруы, қызмет көрсету және өзіне-өзі қызмет көрсету

үшін оған қолайлы бейімделген шешімдер туралы (мысалы, қарама-қарсы таңбалардың, еденде және қабырғада орналастырылған тактиль көрсеткіштер мен кестелердің, дыбыс күшейткіштердің (индукциялық ілмектердің), қызмет көрсету залдарындағы, Клиентке қызмет көрсетуге арналған арнайы орындардағы дыбыс ақпаратының болуы, Клиенттердің қажеттіліктеріне бейімделген банкоматтардың орналасуы және т.б. туралы), сондай-ақ қаржы ұйымында әртүрлі бұзушылықтары бар Клиенттерге ыңғайлы қызмет көрсету және операцияларды жүзеге асыру, сондай-ақ қызметтерді толық алу үшін қажет болуы мүмкін ассистивті технологиялар мен құрылғылардың болуы туралы хабардар ету;

2.18. Клиенттің сұратуы бойынша оны қаржы ұйымындағы арнайы өнімдер мен қызметтер туралы, сондай-ақ қолданыстағы жеңілдікті талаптар, мөлшерлемелер, тарифтер мен қызмет көрсету нұсқалары (олар бар болса) туралы хабардар ету;

2.19. Орын алған бұзушылықтардың салдарынан қабілетсіз болған Клиентке Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, құжатқа өз бетінше қол қоюды, қол қоюдың бірнеше нұсқасын ұсыну, мысалы: факсимиле, электрондық қолтаңба, оның ішінде Клиенттің биометриялық деректерін қосымша пайдалана отырып қол қоюды немесе Клиент өкілінің қол қоюын, сондай-ақ, қол қоюға арналған құжаттың белгілі бір жолының шегін белгілеуге арналған арнайы трафарет сияқты бейімделген құрылғыны қолдана отырып қол қоюды ұсыну;

2.20. Клиентті интернет-сайтты және (немесе) мобильдік қосымшаны пайдалана отырып, қашықтан қызмет көрсету мүмкіндігі туралы, Клиенттердің осы санатына қашықтан қызмет көрсетуге арналған бейімделген шешімдер туралы, сондай-ақ қашықтан арналарды (мысалы, байланыс орталықтарын, онлайн-бейне консультацияларды) пайдалана отырып, қаржылық қызметтерге қол жеткізудің және қашықтан сәйкестендіру мен бірдейлендірудің өзге де мүмкіндіктері туралы хабардар ету. Клиенттер үшін маңызды операцияларды – мысалы, телефон қоңырауы, чат, смс, бейне-чат және т.б. жасауды растаудың бірнеше балама арналарының болуын және пайдалану мүмкіндігін көздеу;

2.21. Клиент көрсеткен электрондық пошта мекенжайына Клиентке қажетті құжаттаманы (өзгерістерден қорғаумен) интернет-сайттағы немесе мобильдік қосымшадағы жеке кабинет, оның ішінде көру қабілеті бұзылған Клиенттер үшін экран арқылы қол жеткізу бағдарламаларының көмегімен оқу үшін қолданылатын форматта қашықтан қызмет көрсету кезінде жіберу мүмкіндігін қамтамасыз ету;

2.22. Клиенттің немесе оның өкілінің өтініші бойынша ақпараттандыру мен қызмет көрсетудің белгілі бір арналарын ажырату (бұғаттау) мүмкіндігі болған кезде не Клиенттің өзінің келісімімен және оның қатысуымен бірге ілесіп жүретін адамның өтініші бойынша;

2.23. Клиентке бастапқы қызмет көрсету кезінде ол келісім берген кезде ол туралы мәліметке Клиент ағзасы функцияларының бұзылу түрі, қызмет

көрсетуге қойылатын шектеулер мен ерекшеліктер, сондай-ақ осы Клиентпен бірге ілесіп жүретін адам туралы белгілер енгізу. Сәйкестендіру мен бірдейлендіру стандартты тәсілдеріне (PIN-кодтар, парольдер, код-сөздер және т.б.) қосымша ретінде Клиентке сәйкестендіру мен бірдейлендірудің бірнеше тәсілін ұсыну қажет, кейін оларды Клиент қашықтан қызмет көрсету және өзіне-өзі қызмет көрсету кезінде де пайдалана алады – мысалы, сәйкестендіру мен бірдейлендірудің оған сәйкес келетін биометриялық әдістері;

2.24. Төтенше жағдай туындаған кезде көшіру қажет болған жағдайда Клиенттердің үй-жайдан шығуына көмектесу мүмкіндігі болған кезде;

2.25. Клиенттің (әлеуетті Клиенттің) өтінімі бойынша үйге жеке көшпелі қызмет көрсетуді жүзеге асыру мүмкіндігін пысықтау.

### **3-тарау. Көру қабілеті бұзылған Клиенттерге қызмет көрсету ерекшеліктері**

3. Көру қабілеті бұзылған Клиентке қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

3.1. Алдын ала өзін таныстыра отырып және Клиентке қарым-қатынас тікелей өзімен болатынын айта отырып, көру қабілеті бұзылған Клиентке қаржы ұйымының үй-жайында бағдарлап жүру бойынша көмек көрсету;

3.2. Банкоматтарды дыбыстық мәзірмен жабдықтау, оның ішінде Клиенттің құлаққаптарына арналған ауыстыру тетігі болған кезде арнайы жұмыс режиміне ауысуға мүмкіндік береді. Көру қабілеті бұзылған Клиент үшін көрсетілген арнайы жұмыс режимі шеңберінде операцияларды жасау қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін банкоматтың экранын өшіру мүмкіндігін қарастыру;

3.3. Егер банкоматтың экранындағы ақпаратты банкоматтың жанында тұрған адамдардың көру мүмкіндігін шектеу мүмкін болса, оны көру қабілеті бұзылған Клиент пайдаланған сәтте, мысалы, банкоматтың бүйір жақтарына арнайы бүркеме/перделер орнату арқылы;

3.4. Көру қабілеті бұзылған Клиенттің пайдалануы үшін ыңғайлы банкоматтарды таңбалау, мысалы, банкомат құлаққапқа арналған орынмен, бүйір жақтары бойынша шектеу бүркеме/перделермен жабдықталған, арнайы жұмыс режимі, оның ішінде ақпаратты банкомат экранына шығаруды өшіру мүмкіндігі бар;

3.5. Егер көру қабілеті бұзылған Клиент банкоматты пайдалануды жоспарласа, Клиенттің өтініші бойынша оған осы банкоматтағы оның ерекшелігіне сәйкес бейімделіп жасалған тетіктер туралы хабардар ету және көмек ұсыну, мысалы:

- Клиенттің ерекшелігіне сәйкес бейімделіп жасалған банкоматқа дейін оны жеткізу;

- құлаққаптарға арналған аудио-ажыратқыштың болуы туралы хабардар ету және құлаққапты қосуға көмектесу;

- нақты банкоматтың пернетақтасының құрылғысы туралы (цифрлық пернетақтаның түрі туралы (пернелердің орналасу тәртібі 1-9) және тактильді белгілердің болуы, пернетақтадағы Брайльдің бедерлі-нүктелі қарпі және пернелердің негізгі белгілері, сондай-ақ банкоматтың өзге ажыратқыштары және функционалдық бөлшектері туралы (купюра қабылдағыш, кардридер және т.б.) хабардар ету. Клиентке оның өтініші бойынша банкоматтың қандай да бір бөлшегінің орналасқан жерін анықтауға көмектесу;

3.6. Егер төлем карточкасында эмбоссирлеу немесе өзге тактильді тану белгілері болмаған жағдайда, Клиентке төлем карточкасын банкоматқа дұрыс салу қиынға соққан кезде көмек көрсету;

Егер банкомат көру қабілеті бұзылған Клиенттің өз бетінше пайдалануына бейімделмесе (мысалы, аудио- қосқышы және тиісті басқару мүмкіндігі болмаса немесе көру қабілеті бұзылған Клиенттің кіруі шектеулі немесе кіре алмайтын сенсорлық экраны болса), Клиент PIN-кодты (парольді, Клиенттің өзге де идентификаторын) өз бетінше енгізгеннен кейін операциялық зал менеджеріне Клиентке операциялар жасауға көмек ұсыну, мысалы, банкоматтың батырмаларын немесе қажетті операцияны жүргізу үшін сенсорлық экран Клиентке өз іс-әрекеттерін бір мезгілде түсіндіре отырып басу. Бұл жағдайда қаржы ұйымы қызметкерінің банкоматты қолдана отырып операциялар жасауда көру қабілеті бұзылған Клиентке көмек көрсетуі осы ұйымның басқа қызметкерінің көзбен шолып бақылауымен жүзеге асырылсын. Аталған көмекті көрсету мүмкіндігі қаржы ұйымы қызметкерінің Клиенттің атынан заңдық маңызы бар іс-әрекеттер жасауына, сондай-ақ банктік құпияға жататын ақпаратты тарату тәуекелінің туындауына әкеп соқпауға тиіс. Егер Клиент банкоматтың ерекшеліктеріне байланысты PIN-кодты (пароль, өзге де идентификатор) өз бетінше енгізу мүмкіндігіне ие болмаса, операциялық залдың менеджері Клиентке PIN-кодты (пароль, өзге де идентификатор) өз бетінше енгізуді қамтамасыз ететін өзге банкоматта қажетті операцияны жасаудың баламалы нұсқасын ұсынуы немесе көру қабілеті бұзылған Клиентті қызмет көрсету терезесіне ертіп апаруы тиіс;

3.7. Электрондық кезек нөмірі мен тиісті қызмет көрсету терезесінің электрондық таблосын уақтылы дауыстап және анық дыбыстауды қамтамасыз ету;

3.8. Көру қабілеті бұзылған Клиентке бірінші кезекте қызмет көрсетуді көздейтін электрондық кезек талонын алуға көмектесу және электрондық таблода тиісті нөмір пайда болған кезде, әсіресе электрондық кезек талонының нөмірі дыбысталмаған жағдайда, қажетті қызмет көрсету терезесіне баруға көмек көрсету;

3.9. Операциялық залда лупаның немесе нашар көретін Клиентке кез келген ақпаратпен ыңғайлы танысу және операциялар жүргізу үшін талап етілуі мүмкін электрондық қол бейне-ұлғайтқыштың және осындай мүмкіндік болған жағдайда қызмет көрсету аймағында электрондық стационарлық бейне-ұлғайтқыштың болуын қамтамасыз ету. Қызмет көрсетер алдында Клиентті үй-

жайда операцияларды ыңғайлы жүзеге асыру үшін көру қабілеті бұзылған Клиентке талап етілуі мүмкін электрондық қол бейне-ұлғайтқышты және басқа да ассистивті технологиялар мен құрылғыларды пайдалану мүмкіндігінің болуы туралы хабардар ету: мысалы, көру қабілеті бұзылған Клиенттің өз қолымен қолтаңбасы үшін орынды белгілеуге арналған мамандандырылған трафареттер және қаржы ұйымы көру қабілеті бұзылған Клиентке қызмет көрсету кезінде толық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін;

3.10. Көру қабілеті бұзылған Клиенттен ақпаратпен және құжаттамамен, оның ішінде қол қою үшін ұсынылатын (шарт, қызмет көрсетуге келісім және т.б.) танысудың қандай тәсілі ол үшін қолайлы болып табылатынын нақтылау. Үй-жайда қызмет көрсету кезінде өзара іс-қимылдың бірнеше іске асырылатын балама арналарын ұсыну, мысалы: үлкейтілген қаріппен шағылдардың пайда болуын болдырмайтын күңгірт қағазда қағаз тасымалдағыштағы құжатты ұсыну (мұнда және бұдан әрі – кегль кемінде 16 тармақ); құжатты қолжетімді форматта қолға (қағаз тасымалдағышта) және (немесе) қолжетімді форматта электрондық түрде (Клиент көрсеткен электрондық пошта мекенжайына жіберу, Клиент ұсынған электрондық тасымалдағышта көшіру және т. б.), өзгерістерден қорғай отырып, экрандық кіру бағдарламаларымен оқуға қолжетімді форматта (мұнда және бұдан әрі - PDF (міндетті түрде мәтіндік қабаты бар), RTF, TXT, DOC(X)) ұсыну; қаржылық қызмет көрсету туралы шарттың және Клиент қол қоятын өзге де құжаттардың мәтінін дыбыстау;

3.11. Көру қабілеті бұзылған Клиент үшін банкомат интерфейсі мен қашықтық арналарды (интернет-сайт және мобильдік қосымша) визуалды қабылдауды жеңілдететін мүмкіндіктердің болуын қамтамасыз ету (атап айтқанда, контраст деңгейін өзгерту, қаріп өлшемін ұлғайту, ақпаратты дыбыстау және т. б.).

#### **4-тарау. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентке қызмет көрсету ерекшеліктері**

4. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентке қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

4.1. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттен ол үшін қандай қарым-қатынас тәсілі және ақпарат алу арналары неғұрлым қолайлы болып табылатынын нақтылау. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентпен қарым-қатынас кезінде оның сөйлеуіне мүмкіндік беру, сөзін бөлмеу, тездетуге және сөзін аяқтауға тырыспау немесе сыпайы түрде Клиент үшін ыңғайлы балама байланыс түрін ұсыну, мысалы, қағаз бен қаламның көмегімен, телефонды пайдалану арқылы және т.б.;

4.2. Клиенттің айтылған ақпаратты еріннен оқуы кезінде ыңғайлылықты қамтамасыз ету үшін, анық артикуляциямен, Клиенттің бетіне қарап, тиісті өтінішсіз дауысты көтермей тыныш және түсінікті сөйлеу.

Мүмкіндік болса, Клиент жақсы еститін жағында болыңыз. Егер Клиент ақпаратты қайталауды сұраса, сөйлемді басқа сөздермен қайталаңыз, мүмкін болса оның мәнін сақтай отырып, сөйлемді жеңілдетіп жеткізіңіз;

4.3. Есту қабілеті бұзылған Клиенттің назарын аудару қажет болған кезде, Клиентті түртпей, қол бұлғау арқылы;

4.4. Қаржы ұйымында ым-ишара тілімен сөйлесуге қабілетті маман болған жағдайда, электрондық кезек жүйесіне есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентке операция жасауда көмек көрсету үшін осындай маманды таңдау мүмкіндігін енгізу. Қаржы ұйымында ым-ишара тілінде сөйлесе алатын маман болмаған кезде немесе Клиенттің тиісті қалауы бойынша Клиентпен жазбаша қарым-қатынас жасау, жеке сурдоаудармашы арқылы не Клиенттің мобильдік құрылғысын пайдалана отырып, қашықтан сурдоаударма жасау қызметін пайдалану арқылы қарым-қатынас жасауды қамтамасыз ету мүмкіндігі болған кезде ым-ишара тілін білетін, қаржы ұйымы маманының Клиентке онлайн-бейне консультация беруін қамтамасыз ету;

4.5. Клиентке қызмет көрсеткен кезде Клиенттің келісімі болған жағдайда, ол туралы мәліметтерде тиісті белгілердің болуын тексеріп, жеке сурдоаудармашысының немесе тифлосурдоаудармашысының қатысуына қарсылық білдірмеу. Соқыр, саңырау немесе нашар еститін Клиенттің алып жүрушісі өзінің ым-ишара тілінің аудармашысы (сурдоаудармашы, тифлосурдоаудармашы) екенін айтса, онда қызметкерге ым-ишара тілінің аудармашысынан тиісті құжаттарды көрсетуді және олардың көшірмелерін алуды сұраған жөн. Жеке куәлігінен (төлқұжат) басқа, аудармашыдан білімі мен біліктілігі туралы құжатты сұрату.

Қауіпсіздік мақсатында, тиісті техникалық мүмкіндіктер болған жағдайда, аудармашы мен Клиентке алдын ала ескерте отырып, ым-ишара тілінің аудармашысымен қызмет көрсетудің бейнежазбасын жасау. Сондай-ақ ым-ишара тілінің аудармашысынан құжат мәтінін бұрмаламай аударғанын көрсете отырып, құжатқа (кредит шартына, ипотека шартына және басқа) қол қоюын сұрау.

Ым-ишара тілінің аудармашысы - сурдоаудармашы, тифлосурдоаудармашы өзінің біліктілігін растаудан және аударманың шынайылығын растаудан басқа, өзіне белгілі болған ақпаратты (банктік, коммерциялық және өзге де заңмен қорғалатын құпия, жеке деректерді қорғау) жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға тиіс;

4.6. Электрондық кезек нөмірі мен электрондық тақтадағы тиісті терезенің уақтылы ірі және нақты көрсетілуін қамтамасыз ету мүмкіндігі болған кезде. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттерге кейіннен танысу үшін Клиенттің назарына жеткізілуі тиіс кез келген құжаттың мазмұны дәл және толық электрондық көшірмесін алу мүмкіндігін ұсыну (Клиент көрсеткен электрондық поштаға жіберу, Клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т.б.). Бұл тармақ мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттіліктеріне барынша бейімделген ретінде белгіленген қаржы ұйымдарының филиалдарына



ұсынылады;

4.7. Мүмкіндіктері шектеулі адамдардың қажеттіліктеріне барынша бейімделген қаржы ұйымдарының филиалдарында есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиенттерге, бөлімшеде ым-ишара тілін меңгерген мамандар болмаған кезде, ым-ишара тілін меңгерген маманнан консультация алуға және қызмет көрсетуге мүмкіндік беретін онлайн-бейне консультация беруге арналған құрылғы орнату. Қызмет көрсетудің мұндай нұсқасын есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентке ұсыну;

4.8. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиентпен байланыс-орталықтары арқылы, ауызша қарым-қатынасты көздемейтін, өзара іс-қимыл арнасы арқылы байланыс-орталықтары арқылы авторизациялау және өзара іс-қимыл жасау мүмкіндігін қамтамасыз ету;

4.9. Мүмкіндік болған кезде, міндеттеріне қаржылық операциялар жасау кіретін маман мен есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиент арасында ақпарат алмасуға ықпал ететін, қаржы ұйымы қызметкерлері арасынан сурдоаудармашылардың қатысуымен қашықтан бірдейлендіру мүмкіндігі бар интернет-сайтта және мобильдік қосымшада қаржы ұйымының қызметкерімен онлайн-бейне консультация алу мүмкіндігін енгізу;

4.10. Мүмкіндік болған кезде, есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Клиент банкоматты пайдаланған кезде мысалы, банкоматтың бүйір жағына арнайы экрандар/перделер орнату арқылы банкоматтың жанындағы адамдар үшін банкоматтың экранында ақпаратты көру мүмкіндігін шектеу.

## **5-тарау. Тірек-қимыл аппараты бұзылған Клиентке қызмет көрсету ерекшеліктері**

5. Тірек-қимыл аппараты бұзылған Клиентке қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

5.1. Клиент өз бетімен үй-жайға кіруге қиналған жағдайда оған көмектесу. Қаржы ұйымында автоматты түрде ашылатын есіктер болмаса, үй-жайдың есігін ашуға көмектесу;

5.2. Мүгедектерге арналған арбалардың пайдаланушыларына күту залдарында арнайы бекітілген орындарды және күтуге арналған отыратын орындарды дайындау. Клиентті күту залындағы орынға апару;

5.3. Тірек-қимыл аппараты бұзылған Клиентке қаржы ұйымының үй-жайында бейімделуге көмектесу. Оған қажетті маманды және электрондық кезек талонын алу үшін қажетті операция түрін таңдауға көмек ұсыну. Талонда көрсетілген тиісті электрондық кезек нөмірі пайда болған кезде Клиентті қызмет көрсету терезесіне немесе қызмет көрсету орнына дейін апару;

5.4. Клиентке, оның ішінде мүгедектерге арналған арбамен қозғалатын Клиентке қызмет көрсету терезесіне кедергісіз қолжетімділікті қамтамасыз ету;

5.5. Мысалы, банкоматтың құрылысы мен орналасуы мүгедектерге

арналған арбада отырған адамға қабылдау құрылғысының тесігіне, PIN-пернетақтаға және купюраларды беру терезесіне жетуге мүмкіндік беретінін белгілеу арқылы мүгедектерге арналған арбамен қозғалатын Клиенттердің пайдалануына ыңғайлы банкоматтарды таңбалау. Пандус немесе подиум көмегімен банкоматқа қосымша қолжетімділікті қамтамасыз ету;

5.6. Егер Клиент өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғысын, мысалы банкоматты пайдалануды жөн көрсе, оны өзінің қажеттіліктеріне бейімделген банкоматқа дейін апару қажет (мысалы, төмен орналасқан банкоматтар мүгедектерге арналған арба пайдаланушылары үшін);

5.7. Клиент арбаның және басқа да шектеулердің себебінен банкоматтың есептеу құрылғысына төлем картасын енгізген жағдайда қиындықтарға тап болмайтынына көз жеткізу;

5.8. Мүмкіндік болса, банкоматтың жанында тұрған адамдар үшін Клиент пайдаланып жатқан сәтте банкоматтың экранындағы ақпаратты көру ықтималдығын шектеу, мысалы банкоматтың екі шетінен арнайы бүркемелер/перделер орнату арқылы.

## **6-тарау. Менталды ауытқулары бар Клиентке қызмет көрсету ерекшеліктері**

6. Менталды ауытқулары бар Клиентке (соның ішінде есте сақтау қабілеті бұзылған адамдарға) қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

6.1. Клиентке қаржы ұйымының үй-жайының ішінде жүріп-тұру, қажетті маманды және электрондық кезек талонын алу үшін қажетті операцияны таңдау кезінде Клиентке көмек көрсету. Мүмкіндік болған жағдайда, Клиентке кезектен тыс қызмет көрсетуді қамтамасыз ету;

6.2. Барынша қарапайым, қысқа әрі сыйымды тілдік тұжырымдарды қолдану (мысалы, «Сізге ілесіп жүруге рұқсат етіңіз» деудің орнына «Мен Сізбен барамын» деп айту), анық әрі асықпай сөйлеу, қажет болған жағдайда ақпаратты қайталап айту, қалыпты әрі мәжбүрлеусіз әрекет ету;

6.3. Мүмкіндік болған жағдайда, Клиентке адам санының көп болуы, шулаған адамдардың жиналуы, кезекте ұзақ уақыт бойы күту сияқты стрестік факторлардың туындауын барынша болдырмайтын жеке үй-жайда тыныш әрі жайбарақат жағдайда қызмет көрсетуді қамтамасыз ету;

6.4. Клиентке сайт және мобильдік қосымша арқылы қашықтан қызмет көрсету мүмкіндігі туралы, Клиентке қашықтан қызмет көрсету үшін ойлап табылған бейімделген шешімдердің артықшылықтары туралы, сондай-ақ қашықтан сәйкестендіру және бірдейлендірудің қолжетімді арналарын пайдалану арқылы қызметтерге қолжетімділіктің өзге де мүмкіндіктері туралы қысқа, нақты әрі түсінікті ақпарат беру;

6.5. Клиенттерге тұжырымдары қысқа, жеңіл әрі түсінікті және сыйымды,

ақпараты қисынды параграфтар бойынша анық ажыратылған және түсінікті түрде баяндалған, тармақтары бірдей ұзындықтағы, қаріптері ірі, қабылдауға жеңіл суреттермен, бейнелермен, сызбалармен және (немесе) диаграммалармен толықтырылған жеңілдетілген түрдегі құжаттардың арнайы нұсқаларын танысу үшін ұсыну;

6.6. Клиентке мазмұны нақты әрі толық көлемде Клиенттің назарына жетуге тиіс құжатқа қосымша ұсынылатын кез келген анықтамалық немесе түсіндірме құжатымен ары қарай танысуға мүмкіндік беру (Клиентке ыңғайлы электрондық поштаға жіберу, Клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т.б.). Түсіндірмелерді жеңілдетілген түрде, қарапайым тұжырымдарды, ілеспе суреттерді, диаграммаларды және т.б. пайдалану арқылы беру.

## **7-тарау. Қорытынды ережелер**

7. Қаржы ұйымдарында ағзасында көптеген ауытқулары бар Клиенттерге қызмет көрсету кезінде Әдістемелік ұсынымдарда баяндалған ережелерді саналы түрде үйлестіріп қолдана білу қажет.

8. Әдістемелік ұсынымдарға қосымша, мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қаржылық қызметтерді бейімдеудің халықаралық тәжірибесін зерделей отырып, қаржы ұйымдарына мыналар ұсынылады:

8.1. Клиенттерге қызмет көрсету үшін жеке бейімделу шешімдерін әзірлеген кезде халықаралық тәжірибені ескеру;

8.2. Кәсіби салада тиісті біліктілігі және қажетті тәжірибесі бар Клиенттерді, оның ішінде қаржы ұйымының басқа қызметкерлерінің эмоциялық ой-өрісін дамыту және құзыретін арттыру, сондай-ақ Клиенттер үшін жеке және цифрлық арналардың қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша ең үздік шешімдерді және қаржы өнімдері мен қызметтерін бірлесіп даярлау мақсатында жұмыспен қамтамасыз етуді жүзеге асыру.